

BOAS PRÁTICAS DEVEM SER COMPARTILHADAS

O representante **Alexandre Silva, da Prime Consórcio, de Curitiba/PR**, conta que expressa os valores da Rodobens no seu dia a dia e na forma como atende o cliente. "Por meio de um diálogo sincero, coloco-me à disposição para tirar todas as dúvidas e procuro, sempre que possível, atender meus clientes pessoalmente, pois isso demonstra respeito", diz. Alexandre comenta que a pergunta mais recorrente dos seus clientes é referente à forma pela qual as contemplações ocorrem. "Procuro sempre explicar da maneira mais simples e objetiva possível como o processo das contemplações é realizado. Para isso, utilizo materiais que a própria Rodobens Consórcio fornece e também o site da Associação Brasileira de Administradoras de Consórcios (ABAC)", explica.



O consultor de vendas **Leandro Piastu, da Idisa Veículos, de Foz do Iguaçu/PR**, busca conhecer a necessidade do cliente antes de oferecer os produtos e os serviços da Rodobens Consórcio, pois, assim, pode encontrar uma alternativa que venha a contemplar, de fato, os anseios do cliente. "Procuro não fazer promessas que não posso cumprir, pois isso traz insatisfação", diz. O bom relacionamento da equipe comercial junto aos clientes também é uma prática adotada por Leandro. "A proximidade com os clientes proporciona agilidade nos processos e fortalece a relação deles com a Mercedes-Benz e com a Rodobens, o que é fundamental para o sucesso nas vendas", comenta.

FICOU MAIS FÁCIL TIRAR AS DÚVIDAS DOS CLIENTES

A ABAC lançou, no mês de março, seu novo site (www.abac.org.br). Além de totalmente reformulado, com novas seções – destaque para o "Blog da ABAC" – e design moderno e interativo, o novo portal conta com recurso para garantir acessibilidade e inclusão social: um tradutor de textos do português para libras. "A ABAC é uma entidade sem fins econômicos, cuja missão é desenvolver e fortalecer o sistema de consórcios, o que inclui a satisfação e a realização do consumidor", ressalta o presidente executivo da entidade, Paulo Roberto Rossi.

A Associação identificou as principais necessidades do público por meio de pesquisas e de dúvidas recebidas pelo Departamento de Atendimento ao Consumidor da ABAC, criado em 1981, que já fez mais de 60 mil atendimentos. "Buscamos oferecer informações relevantes ao consumidor e deixá-lo confiante para investir no consórcio e atingir seus objetivos. Oferecemos direcionamento para que ele faça bons negócios, escolhendo administradoras autorizadas pelo Banco Central do Brasil", explica Rossi.

Entre as principais dúvidas levantadas nas pesquisas, estão:

- "O que é carta de crédito?";
- "O que é assembleia?";
- "Como funciona a contemplação?";
- "É possível dar lances utilizando os recursos da conta do FGTS do consorciado?";
- "Como funciona o sorteio?".

Que tal incorporar respostas a essas perguntas já no seu discurso de apresentação do produto? Faça isso e ajude a fortalecer a imagem da Rodobens Consórcio e do próprio consórcio enquanto produto!

